

Aan de voorzitter van PS
t.a.v. de Statengriffie

Onderwerp	Zaaknummer	Behandeld door	Verzonden
Klantentevredenheid en klachtenafhandeling openbaar vervoer 2020	98085		

Middelburg, 9 november 2021

Geachte voorzitter,

Naar aanleiding van de beantwoording van Statenvragen op 30 januari 2014 is afgesproken dat wij u jaarlijks zullen informeren over de klachtenafhandeling en de resultaten van het klantentevredenheidsonderzoek. Hieronder wordt ingegaan op de uitkomsten van 2020.

De OV Klantenbarometer.

De OV Klantenbarometer is het landelijk onderzoek naar de klantentevredenheid van reizigers in het openbaar vervoer en wordt jaarlijks gehouden in opdracht van het Kenniscentrum Verkeer en Vervoer.

Helaas zijn er in 2020 in Zeeland geen onderzoeken uitgevoerd naar het openbaar vervoer (bus, haltetaxi en fietsvoetveer). De enquêtes zouden in maart 2020 worden gehouden, maar dit kwam stil te liggen als gevolg van de coronamaatregelen.

OV Ombudsman

Bij het landelijk OV Loket, dat sinds 2019 verder gaat onder de naam OV Ombudsman, zijn in 2020 in totaal 2.091 klachten binnengekomen over openbaar vervoer in heel Nederland. Wat Zeeland betreft zijn er 8 klachten ingediend, 2 minder dan in 2019. De klachten gaan over in- en uitchecken en houding personeel.

Klachtenafhandeling in 2020 door de Zeeuwse concessiehouders

In 2020 was het openbaar vervoer per bus in Zeeland in handen van Connexxion en het openbaar vervoer per fietsvoetveer zat bij de Westerscheldeferry bv.

Bij de Westerscheldeferry zijn 61 klachten binnengekomen, 21 minder dan in 2019.

Bij Connexxion zijn in 2020 1.071 klachten binnengekomen, een daling t.o.v. 2019 met 591 klachten. De klachten vallen vooral in de categorieën punctualiteit en in- en uitchecken.

Als concessieverlener wordt de klachtenafhandeling periodiek besproken met de concessiehouder en het OPOV. Veel klachten in 2020 zijn gerelateerd aan corona, zoals het ongemakkelijke gevoel dat reizigers hebben als men in de bus geen anderhalve meter afstand kan houden. Connexxion heeft naar aanleiding hiervan extra communicatie opgepakt.

Klachten ingediend bij de provincie via ov-concessie@zeeland.nl

In 2020 werd er gemiddeld per drie weken 1 klacht of suggestie ingediend via de mail. Het betreft voor het merendeel klachten of vragen over de haltetaxi. Het e-mailadres wordt steeds vaker gebruikt om vragen te stellen over busverbindingen of de haltetaxi.

Kwaliteitsonderzoek scholierenvervoer Zeeland

De Stichting Scholierenvervoer Zeeland voerde in het verleden kwaliteitsonderzoeken uit voor het scholierenvervoer in Zeeland. De onderzoeken zijn gestopt in 2019 vanwege de overlap met de OV Klantenbarometer.

Algehele conclusie

Het openbaar vervoer in Zeeland heeft te maken gehad met een ernstige daling van het aantal reizigers vanwege de beperkende maatregelen als gevolg van corona. Niet duidelijk is of dit invloed heeft gehad op de tevredenheid van de reizigers. Het landelijk cijfer voor klanten-waardering, gebaseerd op concessies waar nog wel gemeten is, is een 7,8. Periodiek toetsen van de klantentevredenheid is van belang en zal in oktober 2021 opnieuw worden opgestart. Kort voor de impact van de corona-epidemie scoorde het openbaar vervoer op het onderdeel waardering door de reiziger goed. De uitkomsten worden besproken met de concessiehouders.

Met vriendelijke groet,

Gedeputeerde Staten,

Drs. J.M.M. Polman, voorzitter

A.W. Smit, secretaris

U wordt verzocht om in uw correspondentie steeds het zaaknummer te vermelden.